

Modelo de Autoevaluación Institucional

**UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE COLOMBIA**



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

Modelo de Autoevaluación Institucional

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA

Aprobado por la Sala de Gobierno mediante
Acuerdo No. 025 del 12 de mayo de 2021



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

Vigilada Mineducación

Modelo de Autoevaluación Institucional
Universidad Católica de Colombia

© Universidad Católica de Colombia
© Oficina de Calidad y Control de Procesos

Bogotá, D.C., Colombia, junio de 2021, 2.ª ed.,
32 pp., 21 x 24 cm

Dirección editorial
Stella Valbuena García

Coordinación editorial
María Paula Godoy Casasbuenas

Corrección de estilo
John Fredy Guzmán

Diseño
Juanita Isaza

Diagramación
Mauricio Salamanca

Editorial
Universidad Católica de Colombia
Av. Caracas 46-72 piso 5
editorial@ucatolica.edu.co
www.ucatolica.edu.co

Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida ni total ni parcialmente o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sin el permiso previo de la Universidad Católica de Colombia.



Presidente
ÉDGAR GÓMEZ BETANCOURT

Vicepresidente - Rector
FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ

Vicerrector Administrativo
ÉDGAR GÓMEZ ORTIZ

Vicerrector Académico
ELVERS MEDELLÍN LOZANO

Vicerrector de Talento Humano
RICARDO LÓPEZ BLUM

Secretario General
SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO

Director de Planeación
CARLOS ARTURO MONTOYA

Directora de Calidad y Control de Procesos
CECILIA GARZÓN DAZA

SALA DE GOBIERNO

Bogotá D.C., 12 de mayo de 2021

ACUERDO No. 025

“Por el cual se actualiza el Modelo de Autoevaluación Institucional de la Universidad Católica de Colombia.”

La Sala de Gobierno de la **UNIVERSIDAD CATÓLICA DE COLOMBIA**, en sesión del 12 de mayo de 2021, en uso de las atribuciones legales y Estatutarias, en especial las que le confiere la Ley 30 de 1992 y los artículos 17 y 21 de los Estatutos de la Universidad y

CONTENIDO

Introducción.....	5
1. Concepto de calidad	6
1.1. Referente interno	6
1.2. Referentes externos	7
2. Política de calidad	9
3. Modelo de Autoevaluación Institucional ..	10
3.1. Etapa 1. La autoevaluación.....	13
3.1.1. Autoevaluación de procesos académicos	13
3.1.2. Autoevaluación de procesos administrativos	21
3.2. Etapa 2. Formulación del plan de acción ..	23
3.2.1. Planes de acción de programas académicos	23
3.2.2. Planes de acción institucionales.....	24
3.2.3. Planes de acción de procesos administrativos.....	25
3.3. Etapa 3. Ejecución y seguimiento	26
3.4. Etapa 4. Control	28
4. Bibliografía	29

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia, en su artículo 69, establece que *“se garantiza la autonomía universitaria”* y que *“las universidades podrán darse sus directivas y regirse por sus propios estatutos, de acuerdo con la ley”*.
2. Que la Ley 30 de 1992, en su artículo 28, establece que el concepto de autonomía universitaria faculta a las universidades, entre otros aspectos, para *“desarrollar sus programas académicos y definir y organizar sus labores formativas, académicas, docentes, científicas y culturales”*.
3. Que en el Plan de Desarrollo 2020+ de la Universidad Católica de Colombia, eje estratégico 3, establece *“el aseguramiento de la calidad como resultado natural del fortalecimiento de los procesos rigurosos de gestión, autoevaluación y autorregulación permanente”*.



4. Que en el Plan de Desarrollo 2020+ de la Universidad Católica de Colombia, eje diseminación de resultados, promoción y visibilidad, establece como estrategia “*Fortalecer el reconocimiento nacional e internacional de la calidad de los procesos académicos y administrativos institucionales*”.
5. Que mediante Acuerdo No. 237 del 24 de junio de 2016 del Consejo Superior, se actualizó el Modelo de Autoevaluación para la Universidad Católica de Colombia.
6. Que la Universidad Católica de Colombia está comprometida con el mejoramiento continuo y en búsqueda de la excelencia, actualiza su modelo de autoevaluación, estableciendo dos mecanismos interrelacionados, el primero enfocado en los procesos de autoevaluación y mejora continua como elemento esencial de la academia, según los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional; el segundo, relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma NTC ISO 9001:2015.

RESUELVE:

Artículo 1. Aprobación. Aprobar la actualización del Modelo de Autoevaluación Institucional de la Universidad Católica de Colombia.

Artículo 2. El texto del Modelo de Autoevaluación Institucional de la Universidad Católica de Colombia, se incorpora en documento anexo al presente Acuerdo.

Artículo 3. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Comuníquese y cúmplase,

Dado en Bogotá a los 12 días del mes de mayo de 2021



FRANCISCO JOSÉ GÓMEZ ORTIZ
Vicepresidente

SERGIO MARTÍNEZ LONDOÑO
Secretario General

INTRODUCCIÓN

La Universidad Católica de Colombia, comprometida con el mejoramiento continuo y en búsqueda de la excelencia, actualiza su modelo de autoevaluación¹ estableciendo dos mecanismos interrelacionados: el primero, enfocado en los procesos de autoevaluación y mejora continua como elemento esencial de la academia, según los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional; el segundo, relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma NTC ISO 9001:2015. Ambos mecanismos permiten que se identifiquen fortalezas y oportunidades de mejora, tratadas estas últimas mediante la construcción de planes de acción.

Asimismo, como parte del propósito institucional de cumplir cada vez con mayor fidelidad y pertinencia sus compromisos de formación en el marco de los estándares de calidad nacionales e internacionales, actualiza, mejora y dinamiza sus procesos de autoevaluación, realizándolos de un modo participativo, permanente y transparente; formulando sus planes de acción de modo que tanto los procesos administrativos como académicos se proyecten al futuro con respuestas efectivas a las oportunidades y retos que se plantean para la educación superior en el contexto local, regional, nacional y mundial, así como a la innovación, la investigación, la convivencia pacífica, la inclusión, entre otras; además, potenciando las competencias propias de cada una de las disciplinas y profesiones en las que el conocimiento exige una actualización permanente.

La Universidad Católica de Colombia cuenta con la Oficina de Calidad y Control de Procesos, que asesora a la Alta Dirección en la organización de procesos académico-administrativos y en la realización de las actividades de autoevaluación y autorregulación institucional y de programas con sentido de pertenencia, buscando la eficiencia, la eficacia y la calidad de los diferentes procesos encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la Misión de la Universidad².

1 Universidad Católica de Colombia (2016), Modelo de autoevaluación, Acuerdo 237 del 24 de junio de 2016.

2 Universidad Católica de Colombia, Acuerdo 005 del 29 de noviembre de 2018.



1. CONCEPTO DE CALIDAD

Para definir el concepto de *calidad*, la Universidad Católica de Colombia acoge como referente interno el planteamiento formulado en su Proyecto Educativo Institucional (PEI) y como referente externo, la conceptualización dada por organismos gubernamentales como el Ministerio de Educación Nacional (MEN), el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización Internacional de Normalización (ISO).

1.1. Referente interno

La calidad, comprendida desde la coherencia y la pertinencia, se soporta en los planteamientos del PEI:

La Universidad Católica de Colombia concibe la calidad como la respuesta práctica a la identidad definida por la institución en su misión, compromisos y Proyecto Educativo, en el marco de las políticas y normas que orientan y regulan el sistema de educación superior en Colombia. Para garantizar la calidad, la Universidad Católica de Colombia se compromete con un proceso de autoevaluación participativo, permanente y transparente que conduce al reconocimiento de las fortalezas y a la formulación, a la implementación y al seguimiento de planes de mejoramiento y fortalecimiento, destinando los recursos necesarios para su cumplimiento³.

La calidad, entendida como transformación, es la consecuencia de considerar una institución que, en la medida en que se desarrolla, aprende de sí misma y es capaz de transformarse hacia otros niveles de desarrollo conceptual y operativo, y cuya validación se cumple al evidenciar el cumplimiento de su quehacer. Desde esta perspectiva, la calidad se logra cuando se apropia el PEI.



³ PEI Universidad Católica de Colombia, 2016.

Como referentes antropológicos y epistemológicos desde el PEI, se toman los enseguida enunciados.

Soporte antropológico:

- Reivindicar el valor de la persona humana como ser libre y responsable.
- Propender a la construcción de una sociedad de la virtud y del conocimiento.
- Asumir el principio de la inclusión como factor determinante para la educación en las sociedades y en las culturas y actuar con eficacia conforme a este principio⁴.

Soporte epistemológico:

- Recuperar el sentido del saber y del conocimiento humano más allá del hacer y del usar.
- Trabajar con rigurosidad y desinterés por la búsqueda y desarrollo del conocimiento, sin subordinación o condicionamientos a intereses particulares o de otro género⁵.

1.2. Referentes externos

La Universidad Católica de Colombia acoge para su conceptualización de calidad los siguientes referentes externos.

La UNESCO, en su Declaración Mundial sobre la Educación Superior (París, 1998), plantea que “la calidad es un concepto pluridimensional que debe comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario”⁶.

4 Ibíd.

5 Ibíd.

6 UNESCO, Declaración Mundial sobre la Educación Superior, 1998



Para este organismo, la educación es una prioridad como derecho humano y bien público. La Agenda 2030 parte del hecho de que la educación impulsa el desarrollo transformando vidas. Para lograrlo, la propia educación debe transformarse. La Agenda 2030 consta de 17 objetivos ambiciosos, y entre ellos, conviene destacar el Objetivo de Desarrollo Sostenible n.º 4:

Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. La educación es la base para mejorar nuestra vida y el desarrollo sostenible. Además de mejorar la calidad de vida de las personas, el acceso a la educación inclusiva y equitativa puede ayudar a abastecer a la población local con las herramientas necesarias para desarrollar soluciones innovadoras a los problemas más grandes del mundo⁷.

Por su parte, el Ministerio de Educación Nacional define la calidad de este modo:

El conjunto de atributos articulados, interdependientes, dinámicos, construidos por la comunidad académica como referentes y que responden a las demandas sociales, culturales y ambientales. Dichos atributos permiten hacer valoraciones internas y externas a las instituciones, con el fin de promover su transformación y el desarrollo permanente de sus labores formativas, académicas, docentes, científicas, culturales y de extensión⁸.

El Consejo Nacional de Educación Superior (CESU) presenta el concepto de alta calidad así:

Hace referencia a las características que permiten reconocer un programa académico o una institución y hacer un juicio, en el marco del mejoramiento continuo y de su diversidad, sobre su capacidad de transformación, dada por la proximidad entre el óptimo correspondiente al carácter del programa académico o a la naturaleza jurídica, identidad, misión y tipología de la institución, y el modo en que presta el servicio público de educación, los logros alcanzados y los impactos generados⁹.

Por otra parte, la Organización Internacional de Normalización (ISO) afirma en este sentido:

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluye no solo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente¹⁰.

7 UNESCO. Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030.

8 Ministerio de Educación Nacional, Decreto 1330 de 2019.

9 CESU, Acuerdo 02 de 2020.

10 Norma Técnica Colombiana, NTC ISO 9001:2015, ICONTEC.



En coherencia con los referentes internos y externos, la Universidad Católica de Colombia propende a una educación de calidad en busca del mejoramiento continuo y del cumplimiento de sus funciones sustantivas en el marco de su Misión Institucional.

2. POLÍTICA DE CALIDAD

La Universidad Católica de Colombia se compromete a ofertar una educación de calidad a través de la siguiente Política:

La Universidad Católica de Colombia, comprometida con el fortalecimiento de la cultura de la calidad y el mejoramiento continuo, estimula y promueve la realización periódica de ejercicios de autoevaluación a los procesos académicos y administrativos, con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad.

Para el cumplimiento de la Política de Calidad, la Universidad asume los siguientes compromisos:

- Los procesos de autoevaluación serán un mecanismo que contribuya al sistema de autorregulación institucional.
- La Institución desarrollará procesos permanentes de autoevaluación que terminen en la generación de planes de acción.
- Los procesos de autoevaluación institucional y de programas serán coordinados por la oficina de Calidad y Control de Procesos.
- Los procesos de autoevaluación institucional y de programas se realizarán con la participación de la comunidad académica y administrativa.
- Los resultados de los procesos de la autoevaluación institucional y de programas serán transparentes y divulgados a la comunidad académica y administrativa como parte de los procesos de rendición de cuentas institucionales.
- Los resultados de los procesos de auditorías, autoevaluación institucional y de programas se articulan con el Plan de Desarrollo Institucional.



- Los lineamientos de autoevaluación institucional y de programas serán ajustados permanentemente de acuerdo con las políticas nacionales e internacionales.
- Las auditorías de los procesos institucionales se realizarán de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad Institucional.

3. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL

El Modelo de Autoevaluación Institucional (figura 1) tiene como referente el Proyecto Educativo Institucional (PEI), dado que desde el cumplimiento de la misión y los lineamientos que allí se imparten se puede alcanzar el logro de una educación de alta calidad.

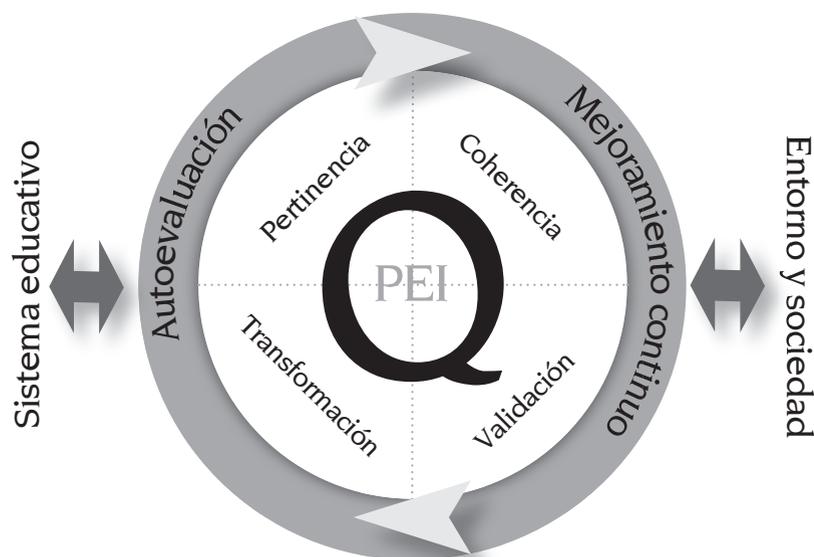


Figura 1. Modelo de Autoevaluación institucional

Fuente: Universidad Católica de Colombia (2016)



El Modelo de Autoevaluación Institucional está mediado por cuatro principios básicos para el cumplimiento del mejoramiento continuo:

- **Pertinencia:** es la capacidad que debe tener el proceso de autoevaluación para satisfacer las necesidades identificadas del medio, de modo tal que se impacte el contexto de manera satisfactoria y proactiva.
- **Coherencia:** busca fortalecer el grado de correlación efectiva entre lo que la Universidad y los programas declaran en la Misión y en el Proyecto Educativo del Programa y lo que efectivamente realizan.
- **Validación:** es la capacidad que tiene el proceso mismo de validar sus resultados ante pares externos (procesos de Registro Calificado, Acreditación y Certificación), de tal manera que sea la sociedad la que reconozca los avances y el cumplimiento de la alta calidad académica y administrativa de la Universidad.
- **Transformación:** es la capacidad de propiciar y reconocer el cambio que debe tenerse a nivel institucional y de los programas, para adaptarse a las nuevas necesidades del contexto.

En la figura 2 se presentan las etapas de la Autoevaluación en la Universidad Católica de Colombia.

A continuación, se presentará el detalle de cada una de las etapas que componen la autoevaluación institucional.



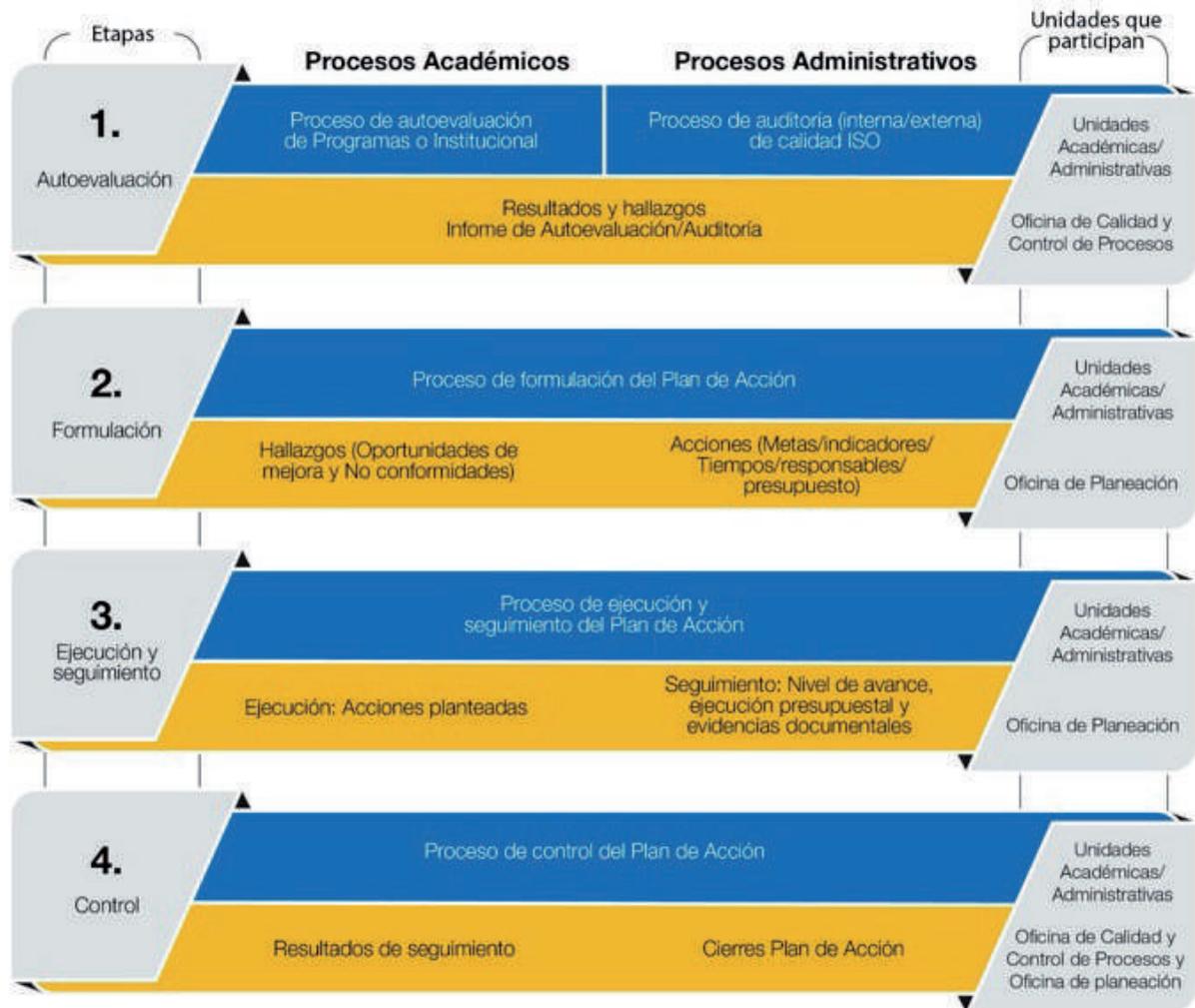


Figura 2. Etapas de la autoevaluación

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)



3.1. Etapa 1. La autoevaluación

La Universidad Católica de Colombia establece dos procesos de autoevaluación: uno de orden académico y otro de tipo administrativo. La autoevaluación de los procesos académicos se realiza por fases y siguiendo los parámetros establecidos por el Ministerio de Educación Nacional para la solicitud o renovación de registros calificados, los lineamientos para la solicitud o renovación de acreditación de programas o institucional y los parámetros de acreditación internacional que las directivas de la Universidad consideren pertinentes. La autoevaluación de los procesos administrativos se efectúa a través de auditorías de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad. Estos dos mecanismos permiten que los procesos académicos y administrativos identifiquen fortalezas, oportunidades de mejora o no conformidades, las cuales derivarán en la formulación de planes de acción.

3.1.1. Autoevaluación de procesos académicos

Para la autoevaluación de los procesos académicos, la Universidad establece el Modelo de Gradación Institucional definido en la tabla 1.

Tabla 1. Modelo de gradación de la Universidad Católica de Colombia

Escala cualitativa	Escala cuantitativa en porcentaje	Tipo de acciones
Se cumple plenamente	90 a 100	Mantenimiento
Se cumple en alto grado	80 a 89	Fortalecimiento
Se cumple aceptablemente	60 a 79	Mejoramiento
Se cumple insatisfactoriamente	40 a 59	Mejoramiento
No se cumple	0 a 39	Mejoramiento

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2018)

Teniendo en cuenta que todo ejercicio de autoevaluación concluye con la formulación de un plan de acción, si un factor o una característica son evaluados por debajo del 80%, se deben generar acciones de mejoramiento que permitan elevar el nivel de cumplimiento de los aspectos evaluados.

Si la característica o factor es evaluado entre el 80% y el 89%, se deben definir acciones de fortalecimiento que hagan posible elevar el grado de cumplimiento, al afianzar las acciones implementadas para el cumplimiento de los aspectos evaluados.



Si el factor o la característica son evaluados sobre el 90%, se puede formular una acción de mantenimiento, que consiste en continuar con las acciones, tareas o actividades que se vienen desarrollando para garantizar su cumplimiento; acción que no se llevaría al plan de acción del programa, sino a su Plan Operativo Anual.

Los procesos de autoevaluación que realicen los programas de pregrado y posgrado se efectuarán de acuerdo con el modelo que se establezca por parte de las directivas de la Universidad, ya sean modelos nacionales o modelos internacionales que permitan evaluar su calidad.

Para el caso de la acreditación de los programas de pregrado, posgrado y la acreditación institucional a nivel nacional, la Universidad Católica de Colombia utilizará el modelo que el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) establezca para tal fin.

3.1.1.1. Fases de la autoevaluación de procesos académicos

La organización del proceso de autoevaluación en fases (figura 3) permite realizar la programación óptima de las actividades y la distribución adecuada del trabajo, la convocatoria oportuna de los agentes de la evaluación, la asignación de recursos necesarios para la totalidad del trabajo, la duración del proceso y el seguimiento a los resultados parciales y finales para formular los planes de acción.



Figura 3. Fases de la autoevaluación de procesos académicos

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)



Fase 1. Planeación del proceso de autoevaluación

Durante esta fase, el programa o la Institución estructuran el cronograma propio del proceso de autoevaluación. Así, a través del *software* de autoevaluación, se calcula el tamaño de las muestras de cada uno de los actores que participan en el proceso de autoevaluación¹¹, se revisan los lineamientos de autoevaluación y se determinan las evidencias a recopilar por cada uno de los aspectos que se van a evaluar, el estado del arte de la información, su posible ubicación y los responsables, en función de analizar y determinar su pertinencia, actualización o desarrollo.

La Universidad Católica de Colombia, a través de la Sala de Gobierno, ha definido los Comités de Aseguramiento de la Calidad a nivel institucional y de las facultades, por lo cual, para la autoevaluación de los programas académicos, se establecerán los equipos de trabajo, que contarán con el apoyo de los profesores de planta del programa y del coordinador de Calidad de la Facultad.

En el caso de la autoevaluación institucional, la Vicepresidencia designará el rol de Representante de Factor al personal académico y administrativo cuyas funciones estén directamente relacionadas con los aspectos a evaluar en cada uno de los factores y características. Los representantes del factor, con el acompañamiento de la Oficina de Calidad y Control de Procesos, desarrollarán el proceso de autoevaluación.

Fase 2. Taller de ponderación y sensibilización

El taller de ponderación será liderado por la Oficina de Calidad y Control de Procesos para los programas que entran en proceso de acreditación. En este taller se contará con la participación de estudiantes, docentes, egresados y administrativos del programa, quienes determinarán de común acuerdo la importancia relativa de cada uno de los factores y características a evaluar en el programa, asignando a cada uno de ellos un peso porcentual, como referente para analizar los resultados que se obtengan del proceso de autoevaluación.

Para la implementación del taller, el coordinador del Programa, con el apoyo de la Oficina de Calidad y Control de Procesos, enviará a los participantes los documentos necesarios para su desarrollo, tales como el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Proyecto Educativo del Programa (PEP) y los lineamientos de autoevaluación que se van a utilizar para el programa. En el caso del taller de ponderación institucional, la Oficina de Calidad y Control de Procesos será la encargada de la realización e invitación de los asistentes,

¹¹ El cálculo de las muestras se hace por medio de muestreo probabilístico con nivel de confianza del 95% y margen de error del 5%.



mientras que en los talleres de ponderación de los programas serán sus directores los encargados de velar por la asistencia y participación de todos los actores involucrados.

El taller de ponderación se inicia con la organización de los grupos de trabajo, en los cuales se debe garantizar la participación de por lo menos un representante de cada uno de los actores. Una vez establecidos los grupos de trabajo y realizada la presentación del objetivo del taller, se procede a la ponderación de factores, donde se debe garantizar que la sumatoria del peso de estos sea igual a cien (100). Cuando los grupos han efectuado la ponderación de los factores, se procede a socializar los resultados y se determina un promedio o media aritmética entre los pesos asignados por cada grupo, y se determina de esta manera el peso final de los factores para el programa o la Institución. El peso debe darse en términos cuantitativos, con máximo un decimal, y acompañarse de las justificaciones estipuladas por cada uno de los grupos. Es responsabilidad del programa revisar las justificaciones estipuladas por los grupos y redactar la justificación final.

Luego de que se tienen ponderados los factores, se procede a valorar las características, para lo cual se realizará el mismo procedimiento anterior, garantizando que la sumatoria de los pesos de cada una de las características que componen un factor sea igual a cien (100). La ponderación de las características debe igualmente acompañarse de la justificación de los pesos que se asignen a cada una de estas.

Culminado el taller de ponderación, se inicia el proceso de sensibilización a los diferentes actores del programa o la Institución sobre el ejercicio de autoevaluación que se está adelantando. De este modo, se presentan los resultados del taller de ponderación, y en caso de tener ejercicios previos de autoevaluación, se socializarán los resultados obtenidos y el cumplimiento en los planes de acción propuestos. Asimismo, este espacio será aprovechado por los programas o la Institución para resaltar las fortalezas que son resultado de calidad ante la sociedad.

Fase 3. Aplicación de encuestas y evaluación de evidencias documentales y estadísticas

En esta fase se procede a la aplicación de encuestas a los diferentes actores del proceso, para conocer la percepción de acuerdo con los lineamientos establecidos en el ejercicio de autoevaluación que se adelante.

Para el diseño de las encuestas se utiliza el *software* de autoevaluación, el cual estará articulado a los lineamientos del CNA o del modelo a implementar en el ejercicio de autoevaluación ya sea de programas o a nivel institucional. La Oficina de Calidad y Control de Procesos propondrá un banco de preguntas global que será validado por el Programa Académico y su Comité de Autoevaluación, o por el líder del factor para su respectivo ajuste y aplicación.



Para la aplicación de las encuestas, se utilizará la herramienta Open Source Limesurvey¹², que se encuentra instalada en los servidores de la Universidad. Las encuestas serán remitidas vía correo electrónico y enlazadas a un *token* único que garantizará que cada una de ellas sea diligenciada una sola vez por el usuario. Los resultados serán recolectados y organizados por parte de la Oficina de Calidad y Control de Procesos y entregados al programa para su análisis, o a los respectivos líderes de factor en el caso de la autoevaluación institucional.

En paralelo a la aplicación de los instrumentos, el programa o la Institución realizarán la recopilación de los documentos y las estadísticas que han sido determinadas como evidencias para cada uno de los aspectos por evaluar.

Para la evaluación de la percepción, las fuentes documentales y estadísticas, se establecieron los siguientes criterios:

- ***Encuestas de percepción***

Las encuestas de percepción se llevarán a cabo bajo la escala Likert, con las siguientes opciones de respuesta o criterios:

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. En desacuerdo
- D. Totalmente en desacuerdo
- E. No Aplica

Para cuantificar los resultados en términos de porcentaje, y determinar así el grado de percepción positiva o negativa de cada aspecto, se determina asociar las siguientes respuestas:

- Es positiva la percepción obtenida de sumar los porcentajes de las respuestas a los criterios A y B.
- Es negativa la percepción obtenida de sumar los porcentajes de las respuestas a los criterios C y D.

12 Disponible en este enlace: <https://www.limesurvey.org/?jump=features>



- Si la respuesta es No Aplica, se tomará como una percepción negativa, dado que el instrumento ha sido validado previamente con cada uno de los actores del proceso y se ha evidenciado que hay el conocimiento suficiente para dar respuesta a este.

El resultado definitivo de la percepción en cada aspecto se obtiene de promediar los valores parciales obtenidos por actor y este resultado se llevará a la tabla de calificación de características y factores (variable *percepción*).

- ***Evidencia documental***

Para aquellos aspectos de las diferentes características que tienen un componente de evidencia documental, se deben valorar teniendo en cuenta los criterios establecidos en la tabla 2.

Tabla 2. Criterios de evaluación para evidencia documental

Criterio	Escala cuantitativa en porcentaje
Existencia del documento	40
El documento está actualizado y es vigente	20
Se tienen evidencias de la aplicación del documento	20
Se tienen evidencias de la divulgación de los documentos a los públicos de interés	20
TOTAL	100

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Los criterios cuantitativos anteriormente descritos se asignarán por el cumplimiento del criterio establecido de manera total y sumado por cada uno de los criterios; es decir, si el documento no existe, automáticamente se evaluará con cero (0), dado que no podrá cumplir ninguno de los criterios de evaluación de evidencia documental; pero si, por ejemplo, el documento existe, se tienen evidencias de aplicación y de divulgación, pero no se encuentra actualizado, el documento tendrá una calificación final de ochenta (80).

- ***Evidencia estadística***

Para aquellos aspectos de las diferentes características que tienen un componente de evidencia estadístico, se deben valorar teniendo en cuenta los criterios establecidos en la tabla 3.



Tabla 3. Criterios de evaluación para evidencia estadística

Criterio	Calificación
Existe	40
La estadística está actualizada	30
Se usa para toma de decisiones	30
TOTAL	100

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Como existen aspectos dentro de las características que pueden tener más de una fuente documental para evaluarlo, en la tabla 4 se presentan los pesos que tendrán cada una de las evidencias, los cuales son calculados de forma automática por el Sistema de Información de Autoevaluación de Programas (SIAUT) en el momento de ingresar el criterio de calificación establecido para cada una de las fuentes de información por valorar.

Tabla 4. Peso de las evidencias de acuerdo con su existencia

Encuesta de percepción		Evidencia documental		Evidencia estadística	
Existencia	Peso	Existencia	Peso	Existencia	Peso
Sí	40	Sí	30	Sí	30
No	-	Sí	50	Sí	50
Sí	40	No	-	Sí	60
No	-	No	-	Sí	100
Sí	40	Sí	60	No	-
No	-	Sí	100	No	-
Sí	100	No	-	No	-

Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Como se puede evidenciar en la tabla anterior, si el aspecto es evaluado únicamente mediante una de las fuentes, esta tendrá un peso del 100% en el aspecto evaluado. Si, por el contrario, el aspecto tiene dentro de sus evidencias la encuesta de percepción y la evidencia documental o evidencia estadística, la encuesta de percepción toma un peso del 40%, mientras que la otra fuente de información tomará un peso del 60%. Si el aspecto es evaluado con evidencia documental y evidencia estadística, cada una tomará un peso equitativo del 50%. Finalmente, si el aspecto es evaluado con las tres fuentes, la encuesta de percepción tendrá un peso del 40% y la evidencia documental y la evidencia estadística toman cada una un peso del 30%.





El Sistema de Información de Autoevaluación (SIAUT) les permite a los responsables de la autoevaluación subir la calificación de cada una de las evidencias evaluadas en cada aspecto por evaluar, y automáticamente irá calculando la calificación final de cada una de las características y factores que componen el modelo de autoevaluación.

Las fuentes que no se toman en cuenta para la evaluación del aspecto no reciben ningún valor, dado que el valor de 0 (cero) se asignará cuando una de las fuentes sugeridas para la evaluación no cumple ninguno de los criterios establecidos.

Fase 4. Elaboración del informe de autoevaluación y el plan de acción

Una vez se conocen los resultados cuantitativos del ejercicio de autoevaluación, se procederá a realizar el informe final de acuerdo con las guías que emite la Oficina de Calidad y Control de Procesos para tal fin.

De manera paralela al informe final, se debe formular el plan de acción como resultado de los hallazgos, en correspondencia con la calificación final obtenida en cada una de las características y factores en línea con el Modelo de Gradación Institucional. En el plan de acción se implementarán acciones de fortalecimiento y de mejora, mientras que las acciones de mantenimiento serán llevadas por parte del programa a los planes operativos anuales, dado que son resultado de las fortalezas identificadas. La formulación del plan de acción como tal estará acompañado por la Oficina de Planeación en la etapa 2 del ejercicio de autoevaluación.

3.1.1.2. Actores del proceso de autoevaluación

Durante el desarrollo de los procesos de autoevaluación de programas o institucional, se debe garantizar la mayor participación posible de los actores que tengan relación directa con el ejercicio de autoevaluación que se está llevando a cabo:

- Estudiantes
- Profesores
- Egresados
- Administrativos y personal directivo
- Empleadores o sector productivo

Cada uno de los actores desempeña un rol importante en el proceso de autoevaluación, dado que su percepción y participación en él podrán determinar de manera más precisa y concreta el nivel de calidad del programa o de la Institución.

3.1.2. Autoevaluación de procesos administrativos

El Sistema de Gestión de Calidad emplea la auditoría como herramienta de autoevaluación de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación, mejora y control de la Universidad; tiene como finalidad identificar el cumplimiento de los requisitos definidos en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2015.

La auditoría se desarrolla teniendo como referente el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar, actuar) y se implementa siguiendo los lineamientos de la guía técnica colombiana ISO 19011:2018: *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión*.

Figura 4. Fases para el desarrollo de la auditoría interna



Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Fase 1. Planificar la auditoría

Para la auditoría, la planificación adquiere un papel relevante puesto que con esta herramienta se puede conocer la información del proceso o los procesos por auditar, identificar la disponibilidad y determinar el

tiempo y el alcance que va a tener dicho proceso. Durante la planeación se deben establecer los elementos generales de la auditoría, entre los que se encuentran: definición del programa y el plan de auditoría, selección del equipo auditor y realización de listas de verificación. Durante la planificación, el Auditor Senior debe establecer el primer contacto con el líder del proceso para coordinar el ejercicio de la auditoría, y junto con el equipo auditor deben hacer la revisión de la documentación con respecto a los objetivos planteados.

Fase 2. Realizar la auditoría interna

Se lleva a cabo la auditoría a los procesos por medio de entrevistas, observación y fuentes de información, siguiendo lo definido en el plan de auditoría. Inicia con la reunión de apertura, en la cual se confirman los canales formales de comunicación durante la auditoría, y finaliza con la reunión de cierre, en la cual se presentan los hallazgos y la conclusión de la auditoría.

Fase 3. Presentar el informe de auditoría

El informe de auditoría es realizado por el Auditor Senior con la información recopilada por el equipo auditor y presenta las conclusiones y los hallazgos encontrados durante esta. El informe debe ser entregado a la dirección de la Oficina de Calidad y Control de Procesos, que se encargará de validarlo y socializarlo con cada uno los líderes de los procesos.

Fase 4. Implementar las acciones resultado de la auditoría

El proceso de formulación e implementación de los planes de acción será acompañado por la Oficina de Planeación para la mejora del proceso, tal como se describe en la etapa 2 del proceso de autoevaluación.

La autoevaluación de los procesos administrativos se realizará una vez al año y de acuerdo con el cronograma establecido por la Alta Dirección, con el fin de identificar los aspectos positivos del proceso (fortalezas), las debilidades (oportunidades de mejora) y los incumplimientos de requisitos (no conformidades) de los procesos programados para auditoría.



Las acciones que se pueden formular de acuerdo con el Sistema de Gestión de Calidad son:

- *Acción correctiva:* cuando se identifica una no conformidad en el proceso.
- *Acción de mejora:* cuando se identifica una oportunidad de mejora.
- *Acción preventiva:* cuando se desarrolla mediante la identificación de riesgos.

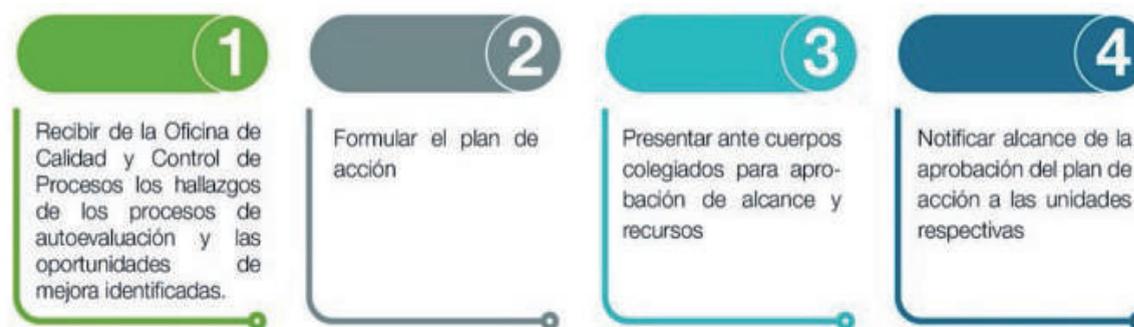
3.2. Etapa 2. Formulación del plan de acción

La formulación de los planes de acción es el resultado de los ejercicios de autoevaluación de los procesos académicos (programas e institucional) y de los procesos administrativos.

3.2.1. Planes de acción de programas académicos

A continuación, se describen las fases para la formulación de los planes de acción, resultado de los procesos de autoevaluación de programas académicos (figura 5).

Figura 5. Fases para la formulación de planes de acción para procesos de autoevaluación de programas académicos



Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Para la formulación de planes de acción derivados de los procesos de autoevaluación de programas académicos, la Oficina de Planeación recibe como insumos el modelo de autoevaluación aplicado según



estándares nacionales o internacionales y los hallazgos identificados, sobre las que se debe estructurar el Plan de Acción.

Con esta información, la unidad académica, con el apoyo de la Oficina de Planeación, efectúa una revisión de los alcances de los hallazgos identificados frente a los resultados del proceso y realiza los ajustes pertinentes teniendo en cuenta la escala de gradación institucional.

Para cada hallazgo identificado, la unidad académica, con el apoyo de la Oficina de Planeación, define la acción o acciones de mejoramiento a desarrollar en un periodo no mayor a dos (2) años, las cuales se plasman en el Plan de Acción de programa, que iniciará según la programación establecida y posterior a su aprobación.

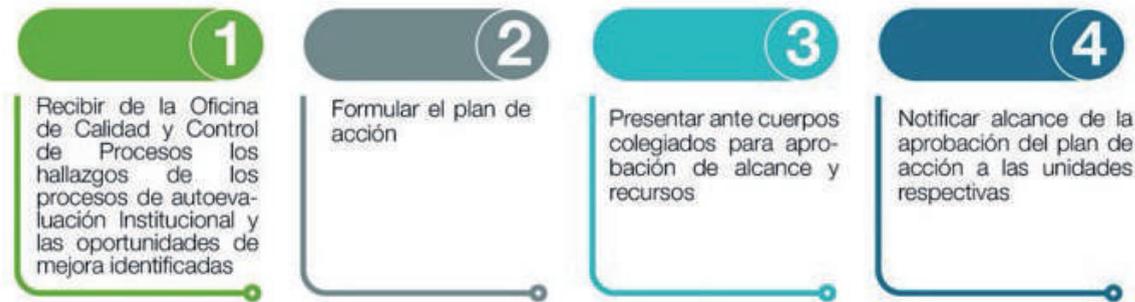
Una vez las acciones se encuentran totalmente definidas en alcance, productos, metas, indicadores, responsables, tiempos y recursos, la Oficina de Planeación procede a hacer su presentación ante el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad, a fin de recibir realimentación de las acciones, y ante el Consejo Administrativo para la validación presupuestal del plan.

Finalmente, se efectúa la notificación a los interesados de las decisiones y aprobaciones para iniciar la etapa de ejecución y seguimiento.

3.2.2. Planes de acción institucionales

Enseguida se describen las fases para la formulación de los planes de acción, resultado de los procesos de autoevaluación institucional (figura 6).

Figura 6. Fases para la formulación de planes de acción resultado de procesos de autoevaluación institucional



Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)



Para planes de acción derivados de procesos de autoevaluación institucional, la Oficina de Planeación recibe como insumos los resultados del proceso de autoevaluación según la estructuración del modelo de calidad aplicable, definido por el Consejo Nacional de Acreditación (CNA). Adicionalmente, recibe los hallazgos identificados durante el proceso, sobre los que se debe estructurar el Plan de Acción.

Con esta información, cada responsable de factor, en compañía de la Oficina de Planeación, realiza una revisión del alcance de las oportunidades de mejoramiento identificadas frente a los resultados del proceso y se aplican los ajustes que resulten pertinentes, teniendo en cuenta la escala de gradación prevista en el numeral 3.1.2 de este documento.

Para cada hallazgo identificado, el responsable de factor, con el apoyo de la Oficina de Planeación, define la acción o acciones de mejoramiento a desarrollar en un periodo no mayor a tres (3) años, las cuales se plasman en el Plan de Acción institucional que iniciará según la programación establecida y posterior a su aprobación.

Una vez las acciones se encuentran totalmente definidas en alcance, productos, indicadores, responsables, tiempos y recursos, la Oficina de Planeación procede a realizar su presentación ante el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad, a fin de recibir realimentación de las acciones, y ante el Consejo Administrativo para la validación presupuestal del plan.

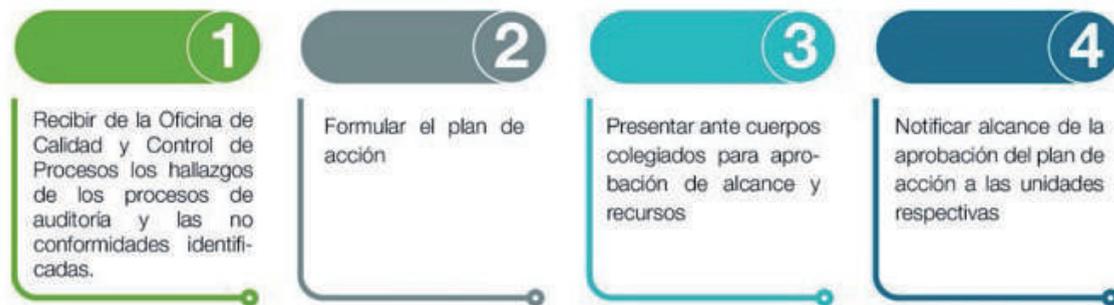
Finalmente, se hace la notificación a los interesados de las decisiones y aprobaciones para iniciar la etapa de ejecución y seguimiento.

3.2.3. Planes de acción de procesos administrativos

A continuación, se describen las fases para la formulación de los planes de acción, resultado de los procesos de autoevaluación de procesos administrativos (figura 7).



Figura 7. Fases para la formulación de planes de acción resultado de procesos de autoevaluación administrativa



Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Para planes de acción derivados de la autoevaluación a los procesos administrativos, la Oficina de Planeación recibe como insumos los resultados de la auditoría según la estructuración del modelo de calidad aplicable (ISO, NTC, etc.).

Con esta información, cada responsable de proceso, en compañía de la Oficina de Planeación, efectúa una revisión del alcance de las no conformidades identificadas frente a los resultados del proceso y se realizan los ajustes que resulten pertinentes.

Para cada hallazgo identificado, el líder del proceso, con el apoyo de la Oficina de Planeación, define las actividades a desarrollar en un periodo de un (1) año, las cuales se plasman en el Plan de Acción del proceso que iniciará según la programación establecida y posteriormente a su aprobación.

Una vez el Plan de Acción se encuentre totalmente definido, la Oficina de Planeación procede a hacer su presentación ante el Comité Institucional de Aseguramiento de la Calidad, a fin de recibir realimentación de las acciones, y ante el Consejo Administrativo para la validación presupuestal del plan.

Finalmente, se realiza la notificación a los interesados de las decisiones y aprobaciones para iniciar la etapa de ejecución y seguimiento.

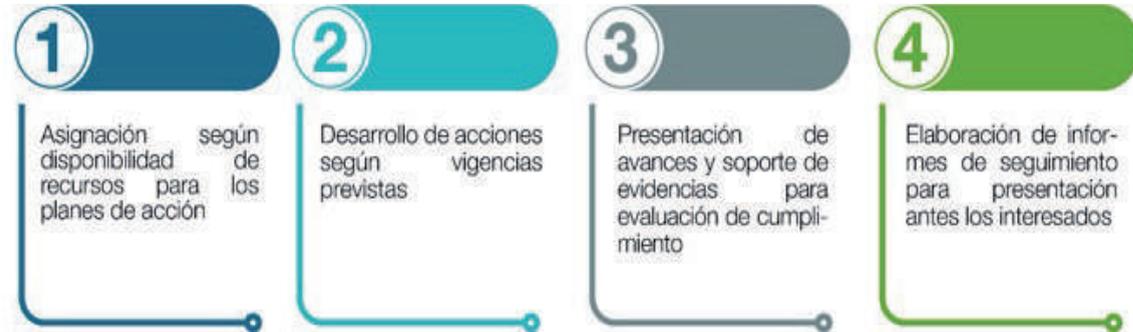
3.3. Etapa 3. Ejecución y seguimiento

Para la ejecución de los planes de acción derivados de los procesos de autoevaluación, las unidades académico-administrativas cuentan con responsables definidos, que, con el apoyo de la Oficina de Planeación y la Sección de Presupuesto, gestionan la disponibilidad presupuestal para el caso de acciones que demandan



recursos frescos. La ejecución y seguimiento de los planes de acción se realiza de acuerdo con las fases definidas en la figura 8.

Figura 8. Fases para la ejecución y seguimiento de planes de acción en los procesos de calidad



Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

Para la ejecución de acciones que demandan disponibilidad de tiempo de personal académico, dicho tiempo deberá reflejarse en el plan de trabajo docente bajo los parámetros establecidos a nivel institucional. Para el caso de disponibilidad de tiempo de personal administrativo, será responsabilidad del líder de la unidad encargada asignar el tiempo necesario para adelantar las acciones previstas.

Una vez iniciada la ejecución de las acciones, se debe considerar la ventana de tiempo para la realización de estas de acuerdo con los periodos definidos en la etapa de formulación para cada uno de los casos. En correspondencia con las vigencias previstas en cada uno de los planes de acción, la Oficina de Planeación establece un cronograma de seguimiento para cada año, con el cual procede a la recolección de información que busca reconocer el avance de las actividades y mantener las evidencias que lo sustentan.

A partir de este seguimiento, la Oficina de Planeación elabora informes periódicos a nivel de programa, institucional y de proceso, para determinar el avance de cumplimiento de cada plan.

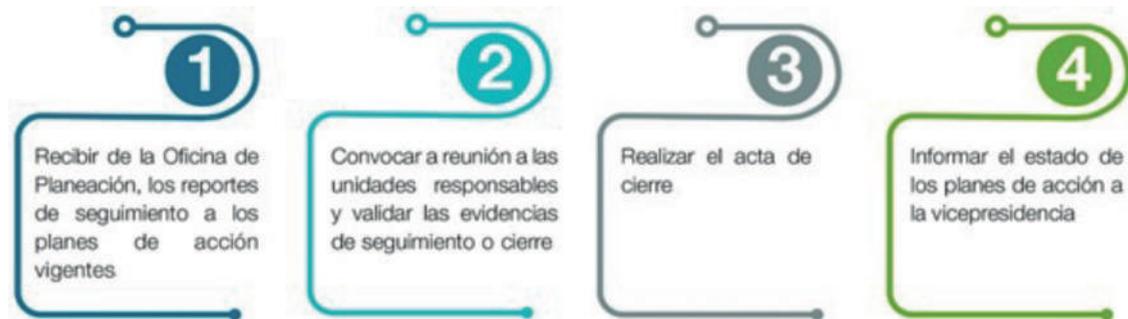
Estos informes constituyen un elemento clave en el seguimiento, dado que se convierten en el respaldo de la ejecución del plan respectivo. Los informes se entregan tanto a las unidades académicas como administrativas, y junto con el acervo de evidencias se publican en el Sistema de Gestión Documental de la Universidad.

Finalmente, la Oficina de Planeación, en coordinación con la oficina de Calidad y Control de Procesos y los responsables de los planes de acción, evalúa periódicamente los aspectos críticos que se encuentren durante la ejecución, con el fin de facilitar el cumplimiento a cabalidad de los planes de acción o su cierre de acuerdo con la programación prevista, como se describe en la etapa de control.

3.4. Etapa 4. Control

La Oficina de Calidad y Control de Procesos es la responsable de llevar a cabo el control de los planes de acción resultado de los procesos de autoevaluación tanto a los procesos académicos como administrativos, para lo cual se define el esquema establecido en la figura 9 para efectuar el control.

Figura 9. Fases para el desarrollo del control de los planes de acción



Fuente: Oficina de Calidad y Control de Procesos (2021)

La Oficina de Calidad y Control de Procesos recibe los informes periódicos que realiza la Oficina de Planeación en cuanto a la ejecución y seguimiento de los planes de acción vigentes a nivel institucional.

Una vez revisados y analizados los informes, se procede a convocar a reunión a las unidades responsables de los planes de acción, para desarrollar el análisis del seguimiento a este, o bien, el cierre en el caso de haber cumplido con la ejecución de todas las actividades propuestas. Al realizar el cierre del plan de acción, se levanta un acta que debe ser enviada a la oficina de Planeación para que tengan conocimiento del cierre del plan de acción.

Con los informes y seguimientos efectuados, la Oficina de Calidad y Control de Procesos elaborará un informe del estado o avance de los planes de acción vigentes a nivel institucional, el cual es socializado con la Vicepresidencia de la Universidad.



4. BIBLIOGRAFÍA

- Consejo Nacional de Educación Superior (CESU). (2020, 01 de julio). *Acuerdo 02 de 2020*. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-399567_recurso_1.pdf
- ICONTEC. (2015). *Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000:2015*. ICONTEC. <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>
- Ministerio de Educación Nacional. (2019, 25 de julio). *Decreto 1330 de 2019*. https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-387348_archivo_pdf.pdf
- UNESCO. (1998). *Declaración Mundial sobre la Educación Superior*. <https://www.iesalc.unesco.org/ess/index.php/ess3/article/view/171>
- Universidad Católica de Colombia. (2016a). *Modelo de Autoevaluación de la Universidad Católica de Colombia*. <https://www.ucatolica.edu.co/portal/wp-content/uploads/adjuntos/acuerdos/consejo-superior-acuerdos-academicos-237-16.pdf>
- Universidad Católica de Colombia. (2016b). *Proyecto Educativo Institucional*. <https://www.ucatolica.edu.co/portal/wp-content/uploads/adjuntos/reglamentos-y-estatutos/mision-PEI.pdf>





Sapientia aedificavit sibi domum

Editado por la Editorial Universidad Católica de Colombia,
en junio de 2021.

Tipografías Times New Roman de 11 puntos
y Trident medium SSI

Bogotá, D. C. Colombia

SALA DE GOBIERNO

Bogotá, D.C., 12 de mayo de 2021

ACUERDO N° 025

“Por el cual se actualiza el Modelo de Autoevaluación Institucional
de la Universidad Católica de Colombia.”